

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan, termasuk di bidang ekonomi dan keuangan. Perkembangan ekonomi nasional dewasa ini menunjukkan arah yang semakin menyatu dengan ekonomi regional dan internasional yang dapat menunjang sekaligus dapat berdampak kurang menguntungkan. Sementara itu, perkembangan perekonomian nasional senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi termasuk sektor perbankan sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.¹

Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses penyesuaian dimaksud. Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan nasional yang bukan

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : PT. Cipta Aditya Bakti, 2006), h. 24

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual melainkan juga penyehatan sistem perbankan secara menyeluruh. Upaya penyehatan perbankan nasional menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, bank-bank itu sendiri dan masyarakat pengguna jasa bank. Adanya tanggung jawab bersama tersebut dapat membantu memelihara tingkat kesehatan perbankan nasional sehingga dapat berperan secara maksimal dalam perekonomian nasional.²

Dalam kehidupan bermasyarakat seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari tidak lepas dari bantuan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan hidup tersebut seseorang harus berinteraksi dengan orang lain, salah satunya dalam hal pinjam meminjam uang. Perbankan adalah segala yang menyangkut dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang persorangan, badan-badan milik usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana yang dimilikinya.³

Di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank adalah suatu lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan keberadaannya untuk menunjang sektor ekonomi, hal ini disebabkan karena bank merupakan lembaga yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam

² *Ibid*, h. 27

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 18

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴

Perbankan mempunyai peranan yang sangat besar, baik dalam pengembangan usaha maupun dalam mendorong dan menunjang perekonomian nasional yang bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, meningkatkan stabilitas nasional, yang pada akhirnya mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat pada umumnya. Karena perbankan sebagai salah satu pilar ekonomi, maka perbankan dituntut untuk mampu mewujudkan tujuan perbankan nasional, sebagaimana yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Yaitu menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.⁵ Tentu saja tujuan tersebut akan terwujud apabila didukung oleh sistem perbankan yang baik.

Kedudukan bank adalah suatu lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat dan mempunyai hubungan timbal balik bagi masyarakat tersebut, sesuai dengan kerangka asas-asas hukum perbankan yaitu :

1. Asas demokrasi ekonomi
2. Asas kepercayaan
3. Asas kerahasiaan
4. Asas kehati-hatian.⁶

⁴ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁵ *Ibid*

⁶ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 14

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsumen perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan bahwa nasabah dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat. Undang-Undang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional, bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada filsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar Negara Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.⁸

Istilah perlindungan konsumen atau nasabah berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak, jadi

⁷ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

⁸ Janus Sidabalok, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2014), h. 309

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan terhadap hak-hak konsumen.

Menurut Az. Nasution perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat azas-azas atau kaidah-kaidah yang sifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen pasal 1 angka 1 menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

Konsumen umum diartikan sebagai pemakai terakhir produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,¹⁰ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan dan untuk diperbelikan

Dengan berlakunya Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sangat berdampak baik bagi konsumen selaku nasabah perbankan. Karena perbankan selaku jasa pelayanan perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen atau nasabahnya, hal ini terdapat dalam pasal 7 menyebutkan :

1. Berikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

⁹ Ibid

¹⁰ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standar Kontrak*, (Jakarta : Bina Cipta, 1990), h. 59

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kepada konsumen untuk menguji, dan / atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu, serta member jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau diperdagangkan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan/ jasa yang diterima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹¹

Sebaliknya konsumen atau nasabah juga mempunyai hak-hak yang harus diterimanya, seperti yang terdapat dalam pasal 4 yang di antaranya :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan barang dan / atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi jaminan barang dan / atau jasa.

¹¹ Undang-Undang 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 7

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hak dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹²

Namun kenyataannya hak-hak konsumen tersebut belum terpenuhi oleh pihak perbankan. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian salah seorang nasabah mengatakan bahwa mengeluhkan beberapa hal dalam menerima haknya, di antaranya :

1. Kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Rakyat Indonesia cabang Pasir Pengaraian kepada nasabah.
2. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi jaminan atau jasa.
3. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹² Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.¹³

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa hak-hak konsumen sebagai nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian telah terabaikan dan melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka penulis tertarik untuk meneliti dengan sebuah karangan ilmiah dengan judul: **Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian.**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan di atas serta titik tolak masalah yang telah ada maka perlu kiranya membatasi masalah yang diteliti agar lebih terarah dan mendekati masalah yang diinginkan. Adapun batasan masalah yang diteliti yaitu perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian terhadap hak nasabah yang dirugikan ?

¹³ Ibu Nurhayati Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian, wawancara, 25 Juli 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang 8 Tahun 1999.
- b. Untuk mengetahui pertanggung jawaban Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian terhadap hak nasabah yang dirugikan.

2. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini berguna untuk melengkapi tugas akhir dan sekaligus syarat untuk meraih Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Sebagai penambahan khazanah ilmu pengetahuan dalam disiplin ilmu hukum lebih khususnya dalam ilmu hukum bisnis tentang perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
3. Sebagai bentuk kontribusi pemikiran yang diwujudkan dalam karya ilmiah dalam mengkaji perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian terhadap perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Sedangkan sifat penelitian ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah deskriptif yaitu menggambarkan secara tetap masalah yang diteliti sesuai dengan data yang diperoleh kemudian dianalisa.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian karena Bank Rakyat Indonesia banyak mengabaikan hak-hak nasabah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek yang dapat berupa orang, benda, atau suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian.¹⁴ Adapun menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang 1 orang dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian yang berjumlah 23 orang, serta nasabah bank Bank Rakyat Indonesia yang pernah hak nya terabaikan berjumlah 5 orang. Sedangkan sampel adalah sebagai untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.¹⁵ Karena populasi terlalu banyak, maka penulis mengambil sampel sebanyak 1 orang pimpinan cabang, 5 orang karyawan dan 2 orang nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian dengan menggunakan tehnik *random sampling*, artinya semua populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

¹⁴ Bambang Sugono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 118

¹⁵ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berupa bahan tertulis seperti buku, peraturan perundang-undangan dan data dari instansi atau lembaga tempat penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk melihat bukti secara jelas apa yang terjadi dilapangan sebenarnya.
- b. Wawancara, yaitu dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan responden yaitu pimpinan cabang, karyawan dan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian.

6. Metode Analisi Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa penelitian deskriptif kualitatif yaitu setelah data terkumpul, data-data tersebut diklarifikasikan ke dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis dari data tersebut kemudian data tersebut dihubungkan antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga akhirnya akan diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Metode Penulisan

- a. Deskriptif, yaitu menggambarkan masalah-masalah yang dibahas berdasarkan data yang diperoleh kemudian dianalisa.
- b. Deduktif, yaitu mengemukakan data-data yang bersifat umum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dianalisa dan ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

F. Sistematika Penulisan

Demi untuk terarahnya dan memudahkan dalam memahami tulisan ini, maka penulisan ini di bagi dalam lima bab yang semuanya itu merupakan satu kesatuan yang tak dapat dipisahkan.

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Di dalam bab ini penulis akan menguraikan sejarah BRI Cabang Pasir Pengaraian, visi dan misi BRI Cabang Pasir Pengaraian, struktur organisasi BRI Cabang Pasir Pengaraian dan produk-produk BRI Cabang Pasir Pengaraian.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

Berisikan pengertian perbankan, pengertian nasabah, kedudukan dan hubungan hukum antara bank dan nasabah, hak-hak konsumen atau nasabah, asas-asas perlindungan nasabah, upaya yang dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan konsumen atau nasabah dan tujuan perlindungan nasabah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan pertanggungjawaban Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian terhadap hak nasabah yang dirugikan.

BAB V PENUTUP

Terdiri berisikan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN